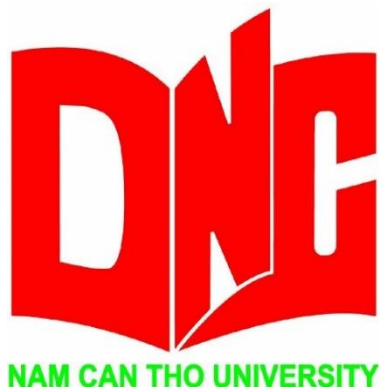


TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP

ĐỀ TÀI:

**CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN
TIỀN SẢNH CỦA RESORT VINPEARL WONDERWORLD
PHÚ QUỐC**

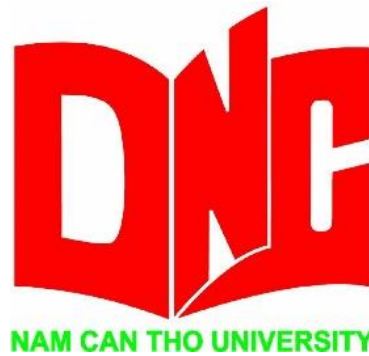
Sinh viên thực hiện: ĐÁI THỊ THU HÀ

Mã số sinh viên: 201959

Lớp: DH20QTD02

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ
KHOA DU LỊCH VÀ QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN – NHÀ HÀNG



BÁO CÁO THỰC TẬP
ĐỀ TÀI:
CÔNG TÁC QUẢN TRỊ NGUỒN NHÂN LỰC TẠI BỘ PHẬN
TIỀN SẢNH CỦA RESORT VINPEARL WONDERWORLD
PHÚ QUỐC

Sinh viên thực hiện: ĐÁI THỊ THU HÀ

Mã số sinh viên: 201959

Lớp: DH20QTD02

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN
NGUYỄN DU HẠ LONG

Cần Thơ, tháng 06 năm 2024

LỜI CAM ĐOAN

Em tên ĐÁI THỊ THU HÀ xin cam đoan khóa luận này được hoàn thành dựa trên các kết quả nghiên cứu của em tại Resort Vinpearl WonderWorld Phú Quốc và các kết quả nghiên cứu này chưa được dùng cho bất cứ khóa luận cùng cấp nào khác.

Cần Thơ, ngày.... Tháng năm 2024

Sinh viên

ĐÁI THỊ THU HÀ

LỜI CẢM ƠN

Nhằm nâng cao chất lượng đào tạo cũng như giúp sinh viên có thêm cơ hội cọ sát, nắm bắt kiến thức lý thuyết so với thực tế, lời đầu tiên cho phép em gửi lời cảm ơn đến Ban Giám hiệu trường Đại học Nam Cần Thơ, Ban lãnh đạo Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng đã tạo điều kiện cho sinh viên K8 nói chung và em nói riêng có một chuyến Thực tập Tốt nghiệp tại Resort Vinpearl Wonderworld Phú Quốc rất ý nghĩa. Đồng thời em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến thầy Nguyễn Du Hạ Long- giảng viên hướng dẫn, em nhận được sự chỉ dẫn tận tình của thầy trong suốt thời gian em học tập và nghiên cứu. Thầy đã dành nhiều thời gian quý báu chỉ dẫn và hỗ trợ em rất nhiều trong suốt thời gian nghiên cứu hoàn thành báo cáo thực tập.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Giám Đốc Điều Hành Resort Vinpearl Wonderworld Phú Quốc – DOO Phạm Thành Nhân, chị FOM Trương Thi Thu Thảo - quản lý bộ phận Tiền Sảnh và anh SUP Nguyễn Hoàng Tâm - tổ trưởng tổ Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng (Service Center) cùng với các anh chị cùng bộ phận đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và giúp đỡ em, giúp chúng em nhanh chóng hòa nhập và bắt kịp công việc trong thời gian 2 tháng của chuyến thực tập tốt nghiệp.

Chuyến đi thực tập này đã cho em có thêm cơ hội để học tập, học hỏi rất nhiều, được thực chiến và cọ sát với ngành nghề mà mình theo học, được làm việc ở môi trường chuyên nghiệp 5 sao, học được tính kiên trì và có trách nhiệm trong công việc, cũng như tự đánh giá năng lực của bản thân. Đi đôi sự hướng dẫn trực tiếp, tận tình của đội ngũ quản lý cũng như nhân viên của khách sạn Vinpearl Wonderworld Phú Quốc nói chung và sự quan tâm, theo dõi và chỉ bảo sát sao của anh, chị, em trong bộ phận Tiền Sảnh nói riêng đặc biệt là tổ SC - TTDVKH đã giúp em có thêm nhiều cơ hội để học tập và tiếp thu kiến thức, cách kết hợp trong công việc, vận hành công việc và trách nhiệm cho công việc mình đang làm. Vì còn là sinh viên còn ngồi trên ghế nhà trường, chưa có nhiều kinh nghiệm và hiểu biết còn hạn chế, do vậy khi viết bài báo cáo này là không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp của quý thầy cô để bài báo cáo được hoàn thiện hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

Đề tài: Công tác Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận tiền sảnh của Resort Vinpearl WonderWorld Phú Quốc

Do sinh viên: ĐÁI THỊ THU HÀ thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ. NGUYỄN DU HẠ LONG

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng

1. Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

2. Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

3. Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN CHẤM ĐIỂM

Đề tài: Công tác Quản trị nguồn nhân lực tại bộ phận tiền sảnh của Resort Vinpearl WonderWorld Phú Quốc

Do sinh viên: ĐÁI THỊ THU HÀ thực hiện

Dưới sự nhận xét của Thạc sĩ. NGUYỄN THỊ CHIỀU

Đơn vị: Khoa Du lịch và Quản trị Khách sạn – Nhà hàng

1. Về nội dung:

.....

.....

.....

.....

.....

2. Về hình thức:

.....

.....

.....

.....

.....

3. Về thái độ:

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên ký tên

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1:	1
GIỚI THIỆU VỀ RESORT VINPEARL WINDERWORLD PHÚ QUỐC.....	1
1.1. Thông tin về cơ sở thực tập:.....	1
1.2. Quá trình hình thành và phát triển doanh nghiệp:.....	2
1.3. Cơ cấu tổ chức của Resort Vinpearl WonderWorld Phú Quốc:	4
1.3.1. Sơ đồ tổ chức của doanh nghiệp:.....	4
1.3.2. Cơ cấu tổ chức của doanh nghiệp:.....	6
1.3.3. Định hướng phát triển của doanh nghiệp:	13
CHƯƠNG 2.....	14
NỘI DUNG THỰC TẬP VÀ KẾT QUẢ THỰC TẬP TẠI RESORT VINPEARL WONDERWORLD PHÚ QUỐC	14
2.1. Nội dung thực tập:.....	14
2.1.1. Nội dung công việc được phân công:	14
2.1.2. Thuận lợi và khó khăn của bản thân trong thực tập:.....	21
2.2. Kết quả thực tập:	21
2.2.1. Những kết quả thực tập đạt được:	21
2.2.2. Mức độ đáp ứng của bản thân đối với yêu cầu thực tập:	22
2.3.3. Kế hoạch hành động của bản thân sau đợt thực tập:.....	23
CHƯƠNG 3.....	25
ĐỀ TÀI THỰC TẬP	25
3.1. Giới thiệu đề tài thực tập:	25

3.1.1. Tên đề tài thực tập:.....	25
3.1.2. Lý do chọn đề tài:.....	25
3.1.3. Phương pháp nghiên cứu.....	25
3.2. Lược khảo tài liệu:	26
3.2.1. Khái niệm kinh doanh khách sạn:	26
3.2.2. Đặc điểm kinh doanh khách sạn:.....	26
3.2.3. Kinh doanh khách sạn mang tính quy luật:	27
3.3. Tình hình hoạt động của doanh nghiệp :.....	27
3.4. Kết quả nghiên cứu và thảo luận :.....	29
3.5. Đề xuất một số giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ :	30
3.6. Kết luận và kiến nghị:	33
3.6.1. Kết luận chung về đợt thực tập:	33
3.6.2. Kiến nghị với doanh nghiệp:.....	34
3.6.3. Kiến nghị với Khoa, Trường:.....	36

DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

TTDVKH	Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng
SC	Service Center
KTX	Kí túc xá

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 1.1. Logo của Resort VinPearl WonderWorld Phú Quốc.....	1
Hình 1.2. Khuôn viên Resort VinPearl WonderWorld Phú Quốc	2
Hình 1.3. Sơ đồ tổ chức của resort	4
Hình 1.4. Villa 2 phòng ngủ hướng vườn.	7
Hình 1.5. Villa 2 phòng ngủ hướng biển.....	8
Hình 1.6. Villa 3 phòng ngủ hướng biển.....	9
Hình 1.7 Villa 4 phòng ngủ hướng hồ.	10
Hình 1.8. Villa tổng thống.....	11
Hình 1.9 Hồ bơi chính của Vinpearl Wonderworld Phú Quốc	12
Hình 1.9. AKOYA Spa	13

DANH MỤC BẢNG

Bảng 1.1. Nghiệp vụ 1- Xử lý yêu cầu cung cấp thêm tiện nghi	15
Bảng 1.2. Nghiệp vụ 2 - Phục vụ món ăn tại phòng	17